



(DPC)

**Dirección de la Autoridad Nacional
de Protección del Consumidor**

El Indecopi brinda recomendaciones para contratar servicios turísticos durante las fiestas de fin de año

Si para las próximas fiestas de fin de año está planificando visitar algún destino turístico y por ello desea contratar un paquete en una agencia de viajes que incluya los servicios de transporte, alojamiento, alimentación, tours, traslados, entre otros, el Indecopi brinda recomendaciones para adquirir dichos servicios. Las recomendaciones se encuentran resumidas en este vídeo <https://bit.ly/2EyheiC>

Como se sabe, las agencias de viaje son empresas intermediarias que contratan con otros proveedores ciertos servicios turísticos para venderlos a los consumidores a través de paquetes.

Por ello, las agencias tienen la obligación de cumplir todo lo que ha ofrecido a sus clientes y deben detallar las características de sus servicios, como itinerario, duración del viaje, lugares que serán visitados y si está incluido el costo de las entradas o si tendrán que pagar un monto adicional.

Asimismo, de existir condiciones y restricciones de acceso a las promociones de ventas, estas deben ser comunicadas de forma clara, destacada y de manera que sean fácilmente advertibles en cada uno de los anuncios que las publiciten o en una fuente de información distinta, como por ejemplo en un portal web.

A fin de que los usuarios puedan disfrutar de una mejor experiencia y evitar inconvenientes con los servicios contratados, el Indecopi brinda las siguientes recomendaciones:

1. Contrate solo a proveedores formales y exija siempre su comprobante de pago.
2. Asegúrese que los servicios turísticos de aventura sean prestados por profesionales debidamente capacitados y ofrezcan equipos de seguridad adecuados.
3. Si los precios del paquete están expresados en moneda extranjera, también se debe indicar su equivalente en moneda nacional y el tipo de cambio aplicado.
4. El consumidor no está obligado a asumir recargos adicionales por conceptos incluidos en el paquete turístico si estos no fueron informados al momento de contratarlo.
5. Conserve los documentos, por ejemplo, boletos de viaje, comprobantes de pago, folletos informativos, pues todo ello le permitirá sustentar su reclamo en caso el servicio no sea brindado conforme a lo ofrecido.

El Indecopi recuerda los distintos medios para presentar reclamos cuando nuestros derechos no son respetados:

Libro de Reclamaciones del proveedor: Debe estar a disposición de los consumidores en todos los locales abiertos al público. Si la compra es mediante una página web, esta debe contar con un aviso con un vínculo que dirija al Libro de Reclamaciones virtual y debe permitir la

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radio
Indecopi

www.indecopi.gob.pe/radio



(DPC)

**Dirección de la Autoridad Nacional
de Protección del Consumidor**

impresión de una copia y el envío automático al correo electrónico que el indique el consumidor. El plazo para la atención de reclamos registrados es de 30 días calendarios.

En caso el proveedor no conteste en este plazo, puede enviar la Hoja de Reclamación al correo sacreclamo@indecopi.gob.pe para que el Indecopi tome las acciones del caso en salvaguarda de sus derechos.

‘**Reclama Virtual**’ del Indecopi emplea, un formulario simplificado y dinámico que permite al ciudadano registrar su reclamo con facilidad. Se puede acceder a él ingresando a <https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/>.

Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi: Pueden comunicarse al teléfono 224 7777 (para Lima) y 0800 4 4040 desde una línea fija para los ciudadanos de regiones.

Lima, 19 de diciembre de 2019

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radi
Indecopi

www.indecopi.gob.pe/radio